

LA NETIQUETTE

di maria luisa faccin

Nella Formazione online si parla non solo di strumenti per la comunicazione ma anche di 'ambienti di comunicazione' a distanza, caratterizzati dall'interazione uomo-macchina-comunità di apprendimento.

Perché un ambiente si possa definire tale è necessario l'utilizzo correlato e coordinato di un insieme di strumenti di comunicazione ed interazione: posta elettronica, web forum, chat, bacheca, ecc.. ed è fondamentale che una corretta ed efficace comunicazione sia accompagnata da un uso consapevole e significativo dei vari tools.

E-mail, Web Forum, Chat, ecc.. hanno una loro specifica retorica. I parametri comunicativi di tali strumenti veicolano diversi stili dei messaggi, differente visibilità, stabilità e permanenza in rete, tempi diversi di riflessione. Tutor, e corsisti, ne devono essere consapevoli per stimolare le potenzialità di gruppo ed individuali, favorendo un apprendimento che non si identifichi tanto nelle conoscenze possedute, quanto nella capacità del gruppo, e dei singoli, di costruire conoscenza, predisponendo anche strategie relazionali idonee alla comunità in apprendimento, che sperimenta un approccio anche "affettivo" alla rete e vive i "links emozionali" che si stabiliscono fra i singoli soggetti.

WEB FORUM

Per poter funzionare efficacemente come luogo di interazione finalizzato allo scambio e alla costruzione di conoscenza nella comunità, il WF ha bisogno di alcune regole per favorire e facilitare le modalità di interazione, creando così un sistema di aspettative condiviso tra i membri della comunità stessa. Eccone alcune:

- **Il titolo dell'argomento o del post** deve essere chiaro ed esplicativo del contenuto, per rendere più agevole la comprensione del dibattito.
- Non avviare un nuovo argomento se ce ne sono già altri simili. Il contributo personale va quindi inserito come risposta (o risposta alla risposta) all'intervento pubblicato. Si evita così sia la dispersione degli interventi che della discussione.
- Attenzione a **non andare 'fuori filo'**, cioè fuori tema, per evitare che la discussione si dilati in altri argomenti e perda di vista, conseguentemente, l'obiettivo che ci si era dati.
- Attenzione anche a non inserire, in una risposta ad un filo, altri temi di discussione che, oltre a generare confusione, rischierebbero, così, di andare "dispersi". Meglio aprire un nuovo filo di discussione.
- Rispondere ai messaggi altrui in modo chiaro per far cogliere il nostro punto di vista o la nostra idea.

Un WF si conclude generalmente con una sintesi (in tal modo vengono focalizzati sia i punti comuni che quelli discordanti, che possono diventare nuovo tema di discussione ed approfondimento).

CHAT

La CHAT è uno strumento di comunicazione sincrono; può essere utilizzato sia per la comunicazione 1/1 sia per quella molti a molti.

Quando la si usa per la comunicazione personale non ha necessità di restrizioni particolari se non il buon senso e la correttezza, mentre quando viene utilizzata in gruppi di lavoro e di studio e, a maggior ragione se in sessioni con più di due utenti, è fondamentale avere o darsi delle regole affinché la comunicazione risulti efficace:

- Comunicare la data e l'ora dell'appuntamento ed il/i tema/i o via e-mail e/o in avvisi o nel calendario.
- Lo stile, di solito, è colloquiale ma è indispensabile usare frasi brevi, sintetiche. Se si devono scrivere frasi lunghe.. spezzarle, e accordarsi con chi sta dall'altra parte, o con il gruppo, sui segni da utilizzare quando la comunicazione è, o non è, finita (ad esempio ... se si continua a scrivere; - se si è terminato)
- Chiarezza. La comunicazione scritta non è come quella orale; le parole hanno un peso diverso e le incomprensioni sono all'ordine del giorno.
- Usare le emoticons, gli acronimi, ecc.. ma senza esagerare
- Cercare di seguire il filo stabilito.
- Stabilire un conduttore e, comunque, rispettare il turno, se c'è, di parola; lasciare a tutti lo spazio di intervento.
- Porsi in posizione di ascolto.
- Il conduttore, o il gruppo, deve cercare di avere sempre presente il focus sintetizzando periodicamente il discorso.
- Evitare in un contesto di multichat di stabilire un dialogo 1/1 che metta gli altri partecipanti in situazione di attesa o di esclusione, così come sono da evitare argomenti diversi dall'ordine del giorno o che comunque escludano altri.
- Indicare il destinatario del messaggio - o della risposta - se questo è indirizzato ad una singola persona.
- Non 'arrabbiarsi' se la risposta non è immediata. Chi chatta può avere mille motivi per assentarsi, magari la linea è lenta... magari è caduta la connessione. E' comunque buona norma, se ci si allontana, avvisare l'interlocutore.
- Quando si inizia una sessione di chat con persone che non si conoscono tra loro, preoccuparsi di avere/dare dei tempi destinati alla conoscenza reciproca.
- Quando si inizia una multisessione evitare la sequenza dei saluti ogni volta che entra una persona nuova, o che una persona lascia la chat. Fa perdere un sacco di tempo e indispettisce chi è collegato già da tempo. Potrebbe essere compito del tutor o del coordinatore del momento, salutare una sola volta a nome di tutti.
- Salvare, la chat e metterla a disposizione di tutti; si potrà rendere possibile, in seguito, individuare le differenze, i punti di forza e i punti di debolezza, cosa si è appreso sul piano dei contenuti, sul piano della comunicazione e sul piano della costruzione della comunità di apprendimento.

EMAIL

La tipologia di e-mail da usare dipende dal contesto d'uso; nella comunicazione personale/amicale vi può essere molto spazio per la personalizzazione, ma in un contesto di formazione occorre stabilire alcune regole perché la comunicazione sia diretta, chiara, immediata, funzionale e non invadente.

- Ogni e-mail deve avere un solo contenuto (più eventuali esempi e spiegazioni); tale contenuto deve essere esplicitato in modo chiaro nell'oggetto o *subject* attraverso una parola chiave che permetta di capire in anticipo l'argomento di cui tratta. Ad esempio [LIM] 'nome argomento' per riferirsi al progetto ed a una sua attività specifica. La specificazione del subject, inoltre, è funzionale all'utilizzo dei filtri (facilitano l'organizzazione delle mailbox e l'indirizzamento delle mail)
- Evitare di dare più informazioni di quanto sia richiesto. Un eccesso di informazione produce dispersione e confusione. Se è necessario comunicare più di un tema, utilizzare una e-mail per ciascun tema.
- Evitare di formattare i messaggi con caratteri di diversa grandezza, colore, immagini, bordi, ecc. perché non tutti i client di posta supportano la formattazione.
- Quando si cita (*quote*) un altro messaggio è necessario togliere tutto quello che non è pertinente con la risposta che va comunque contestualizzata.
- E' bene fare riferimenti a messaggi altrui nei propri interventi se questi sono l'oggetto della risposta e citarne sempre la fonte.
- Ogni e-mail deve avere un testo sintetico ed ogni contributo più consistente delle 15 righe deve essere allegato alla e-mail (*attach* o allegato) usando possibilmente il formato RTF (*file* con estensione ".rtf"). Ogni contributo di una certa consistenza deve essere spedito solo dopo aver richiesto autorizzazione al destinatario.
- Gli acronimi (e le *emoticons*) possono essere usati, ma solo se si è certi che l'interlocutore sia in grado di comprenderli. Evitare di scrivere in lettere maiuscole (a meno che non si tratti di un titolo) o grassetto perché dà l'impressione di gridare; asterischi e virgolette possono aiutare a evidenziare un termine.
- Includere il nome in fondo ai messaggi, specie se come indirizzo di posta si usa uno pseudonimo (*nick*).
- Non usare le e-mail per le cosiddette *chains letters* (catene di Sant'Antonio)

CONDIVISIONE MATERIALI: per evitare che spuntino troppe cartelle e di disperdere i vari documenti e materiali, lo spazio *condivisione materiali* sarà gestito dal coordinatore. Ovviamente, se necessario, potete proporre l'apertura di nuove cartelle o la riorganizzazione del materiale, che sarà cura del coordinatore attuare. All'interno delle varie cartelle potete inserire i file di pertinenza (testi, immagini, ppt, pdf, ecc..) facendo attenzione a che non abbiano 'peso' eccessivo.

BLOG e WIKI: in una fase più avanzata del percorso potranno essere, su richiesta o in base alle necessità, attivati ed utilizzati; l'apertura sarà a cura del coordinatore.